



Universidad  
Tecnológica  
del Perú

**Facultad de Administración y Negocios**

**Negocios Internacionales**

**Trabajo de Investigación:**

**“Incidencia de la exportación de servicios médicos  
Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del  
empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019”**

**Salazar Mera, María Teresa**

**para optar el Grado Académico de Bachiller en  
Negocios Internacionales**

**Lima – Perú  
2019**

**Dedicatoria:** Este trabajo va dedicado a mis padres, que son mi motivo para crecer día a día como persona y como profesional.

**Agradecimiento:** Agradezco a todas las personas que me apoyaron para poder realizar mi trabajo de investigación.

## **Declaración de Autenticidad y No Plagio**

### **(Grado Académico de Bachiller)**

Por el presente documento, yo; **María Teresa Salazar Mera**, identificada con DNI N°44531235 egresado en la carrera de; **Administración de Negocios Internacionales**, informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado **“Incidencia en la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019”**, para optar el Grado Académico de Bachiller en la carrera de; **Administración de Negocios Internacionales**, declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el autor que lo suscribe y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet. Así mismo, afirmo que soy responsable solidaria de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú.

**Lima, 12 de noviembre del 2019**

**María Teresa Salazar Mera**  
**DNI: 44531235**

## **Resumen:**

El presente trabajo de investigación, Titulado; “Incidencia en la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019” tiene como objetivo describir de qué manera las incidencias de la exportación de servicios médicos Odontológicos incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019, la metodología empleada se enmarca dentro de un trabajo de investigación cualitativa.

Finalmente, las conclusiones del siguiente trabajo fueron las siguientes, que los servicios médicos más demandados son los odontológicos, oftalmológicos, cirugía estética y que hoy se está implementando la exportación de servicios médicos veterinarios. Que la principal ventaja de la exportación de servicios médicos es una mejora económica para la ciudad de Tacna y en consecuencia para el país y una desventaja es que los pobladores de Tacna sienten que existe un trato discriminatorio ya que, en muchas clínicas les dan prioridad a los turistas, y los precios son costosos para los tacneños. El análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados, es notoria y la diferencia se da por los trámites administrativos que se realizan en el país vecino de Chile lo que generan que los costos sean más elevados.

**Palabras claves;** Servicios Médicos, Oferta exportable, Exportación de servicios, Odontología

## INDICE

<b>CAPITULO I MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Aspectos generales.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Antecedentes del estudio .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Bases teóricas .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1 Demanda de servicios médicos Odontológicos.....</b>	<b>14</b>
1.3.1.1 Concepto.....	14
1.3.1.2 Antecedentes históricos .....	15
1.3.1.3 Factores de influencia de la demanda .....	15
1.3.1.4 Tipos de servicios médicos.....	15
<b>1.3.2 Oferta .....</b>	<b>16</b>
1.3.2.1 Conceptos.....	16
1.3.2.2 Antecedentes históricos .....	16
1.3.2.3 Infraestructura medica.....	16
<b>1.3.3 Servicios Asociados .....</b>	<b>16</b>
1.3.3.1 Turismo.....	16
1.3.3.2 Alojamiento.....	17
1.3.3.3 Restaurante .....	17
1.3.3.4 Transporte Interprovincial para llegar a Tacna.....	18
<b>1.4 Definición de Términos .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPITULO II RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Resultados.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Análisis de Resultados .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPITULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Conclusiones: .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2 Recomendaciones: .....</b>	<b>37</b>

## **CAPITULO I MARCO TEORICO**

## **CAPITULO I MARCO TEORICO**

### **1.1 Aspectos generales**

En las ultimas 2 décadas el patrón de las exportaciones cubanas cambiaron de bienes a servicios. En el 2014 los servicios representaron más de 12 mil millones de pesos, lo cual, representa el 71% de su exportación total, el 65% de ello, correspondería a Salud. Según la oficina nacional de estadísticas e información (ONEI, 2015).

En la última década Colombia ha incursionado en la exportación de servicios de salud, este fenómeno se observa donde el ciudadano ecuatoriano ingresa a Colombia por un servicio de Salud, el país cuenta con 19 hospitales que están considerandos dentro de los 45 mejores de américa (latina Economía, 2012)

El Perú cerró el año pasado 8 mil millones de dólares en lo que es exportación de servicios, dentro de ellos está la exportación de los servicios médicos la cual viene representando una dinámica importante en la economía de nuestro país, el Perú cuenta con profesionales calificados que brindan servicios competitivos al mercado internacional. La exportación de servicios médicos en la ciudad de Tacna presenta un crecimiento en los últimos 10 años, según el complejo fronterizo de Santa Rosa ubicado en la misma ciudad, los principales visitantes son del país de Chile, quienes representan más del 90% del total de los turistas extranjeros. Lo que podemos observar es que los ciudadanos chilenos tienen preferencias por el servicio médico de la ciudad de Tacna y que esta cuenta con características que se diferencia del servicio prestado en su país de origen, una de ellas y podemos afirmar que la principal es que el servicio es más económico. Habiendo hecho el análisis de problema planteamos las siguientes preguntas de investigación.



¿De qué manera las incidencias de la exportación de servicios médicos Odontológicos incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019?

¿De qué manera las **satisfacciones de los clientes** incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019?

¿De qué manera las **Alianzas estratégicas** de las empresas incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019?

¿De qué manera la **calidad de los servicios** incrementa el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019?

Como consecuencia planteamos los siguientes objetivos.

Describir la incidencia de la exportación de servicios médicos Odontológicos y el incremento del empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019

Describir la **Satisfacción de los clientes** y como incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019

Describir las **Alianzas estratégicas de las empresas** y como incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019

Describir la **Calidad de los servicios** y como incrementan el empleo y la oferta exportable en la ciudad de Tacna en el 2019

## **1.2 Antecedentes del estudio**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

**Gutiérrez, R. & López, B. (2004). La odontología en los procesos de globalización. Revista de la Asociación Dental Mexicana, 61(4), 150-154.** Afirman, La Globalización trae consigo cambios positivos y negativos al nivel general, ya que, trae tecnología, pero también se genera dependencia a consumir la tecnología. En el tema de educación se les exige a las instituciones educativas, formar a los

profesionales de acuerdo a las necesidades del mercado, sin embargo, el estado no les facilita las herramientas para poder cumplir con ello. Algunas profesiones y profesionales son dependientes de innovación tecnológica, donde están pendientes a los cambios que se está dando en el mundo y donde podemos considerar al tema de salud. La odontología es una de las profesiones que está generando un enfoque positivo a la globalización y al tema tecnológico, volviéndose cada día más competitiva. Una de las consecuencias de la modernidad tecnológica es que la relación médico paciente, pasa a ser compra - venta eso se debe que los médicos necesitan recuperar lo que invirtieron en las clínicas, ya sea en infraestructura o equipos médicos, donde estandarizan los precios donde para muchos son costos, donde varios pacientes se verán marginados ya que, no podrán pagar dichos costos aun cuando necesiten el tratamiento. Se concluye; que la globalización tiene aspectos positivos y negativos, dentro de lo positivo se ve que al contar con tecnología en el área de salud donde las clínicas tengan infraestructuras modernas y equipos médicos de última generación en particular los servicios médicos oncológicos puede ser una ventaja competitiva frente a su competencia. Lo negativo es que algunos médicos no tengan capital para adquirir estos equipos y que los precios son más costos para algunos pacientes los cuales no podrán adquirir el servicio.

**Elizondo, J., Quiroga Garcia, M., & Palomares Gorham y Martinez, G. (2011). “La satisfacción del Paciente con la atención técnica del servicio odontológico”. Facultad de Odontología, Universidad Autónoma de Nuevo León (Monterrey N.L., México)** Afirman, “que la satisfacción del paciente es muy importante, que la preparación de los médicos tiene que ser buena y que su objetivo no solo sea aliviar el dolor, sino buscar dar un buen servicio y de calidad. Es importante porque les permitirá conocer cuál es el comportamiento y el grado de satisfacción de sus pacientes.

Tomando medidas preventivas y /o correctivas para mejorar la calidad del servicio dental. El objetivo del estudio es confrontar el servicio con los niveles de satisfacción, demostrar que los médicos se deben preparar para brindar un buen servicio con la finalidad de incrementar y mejorar la satisfacción del paciente odontológico y el prestigio de la clínica o centro de salud. El método utilizado por la Universidad autónoma de nuevo león (UANL) fue observacional se plantearon encuestas a pacientes de género femenino y masculino donde se evaluó la satisfacción del paciente, donde el resultado se mostró en porcentajes y se demostró la satisfacción de los pacientes y que recomendarían el servicio.” Se concluyó que la atención medica está relacionada con la satisfacción del paciente y que la buena recepción del servicio genera que vuelvan o los recomienden. Lo expuesto en el estudio, nos demuestra la importancia de la formación de los médicos y que deben enfocarse en brindar un servicio integral buscando siempre la satisfacción de sus pacientes.

**Elizondo, J., Quiroga Garcia, M., & Palomares Gorham y Martinez, G. (2011). *La satisfaccion del Paciente con la atencion tecnica del servicio odontologico.***

**Elizondo, Quiroga García & Palomares (2011) Afirman,** “que la satisfacción del paciente es muy importante, que la preparación de los médicos tiene que ser buena y que su objetivo no solo sea aliviar el dolor, sino buscar dar un buen servicio y de calidad. Es importante porque les permitirá conocer cuál es el comportamiento y el grado de satisfacción de sus pacientes. Tomando medidas preventivas y /o correctivas mejorando la calidad del servicio dental. con la finalidad de incrementar y mejorar la satisfacción del paciente odontológico y el prestigio de la clínica o centro de salud. El método utilizado por la Universidad autónoma de nuevo león (UANL) fue de encuestas a pacientes de género femenino y masculino donde se evaluó la satisfacción del paciente, donde el resultado se mostró en porcentajes y se demostró la satisfacción de

los pacientes y que recomendarían el servicio.” Se concluye; que la preparación de los médicos tiene que estar orientada a la satisfacción de cliente porque de ello va depender que los pacientes regresen a las clínicas.

**Concha, N., & Contreras, Y. (2017). “*Movilidad por salud entre Arica y Tacna*”**

**Instituto de Estudios Internacionales - INTE, Universidad Arturo Prat, Chile.** Nos

explica sobre la movilidad por salud entre Arica y Tacna, los chilenos residentes en Arica que cruzan a Tacna lo hacen fundamentalmente por motivos de salud y compras mientras que los peruanos que ingresan a Arica tienen practicas vinculadas al comercio. Es importante conocer que la distancia que separa Arica de Tacna es de casi 60 km y el cruce de la frontera supone una hora y media de viaje, situación que mejoró desde agosto de 2017 la instalación del control integrado en Chacalluta (Chile) y Santa Rosa (Perú) La rapidez y la cercanía es una condición que produce cotidianidad entre quienes cruzan se realizó una metodología mixta (encuesta y entrevistas) donde el 39.60 % ingresan a Tacna por turismo médico, 36.30 % por el turismo general 11% por asuntos personales, 9.90 % por compras, 2.20 % por temas laborales, 1.10 % comercio. Se concluye que la noción de movilidad por salud, derivada del análisis de la encuesta aplicada el 2015, complementado con el análisis de las entrevistas semiestructuradas a informantes claves y cruzadores, permitió comprender las razones de los cruces y los déficits del sistema de salud chileno, especialmente de Arica. La privatización y mercantilización del sistema de salud sumado a la dificultad de atraer y retener médicos especialistas en el norte de Chile ha motivado que sus habitantes busquen satisfacer la demanda de servicios sanitarios al otro lado de la frontera. Estos cruces se constituyen en una dinámica transfronteriza que discute el contenido supuestamente local y nacional del sistema de salud y la resolución de las demandas sanitarias en el territorio al que pertenecen los pacientes.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

**Peña, A. (2013). “Exportador de los servicios odontológicos en Lima”.Obtenido de la revista de Ciencias Empresariales San Martín Emprendedor de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.** Nos habla sobre el Potencial exportador de los servicios odontológicos en Lima. Sostiene que, “el comercio de servicios está en aumento eso se da debido a la globalización, y que nuestro país cuenta con médicos capacitado para la exportación de los servicios. Los beneficios que trae consigo esta exportación de servicios es el aumento de empleo directo e indirecto ya que, no solo las clínicas odontológicas se ven beneficiadas sino también los restaurantes y los hoteles. Que como consecuencias traerá mejoras económicas para el país. El objetivo del estudio es conocer cuál es la oferta nacional. La Oferta y demanda, internacional y cuáles son las necesidades de cada cliente y que valoran en el servicio dental. La investigación nos muestra que se realizó un método mixto; cuantitativo y cualitativo. El resultado obtenido es que el 68% de los médicos encuestado atendieron a turistas.” Se concluye que el país se encuentra en condiciones para poder brindar servicios odontológicos a extranjeros que existe una buena calidad en el servicio que se ofrece, que la ventaja competitiva es bajo precio y potencial turístico. Se puede afirmar nuestro país cuenta con médicos calificados para poder atender la demanda internacional, que nos está faltando más apoyo del estado para la promoción de los servicios.

**Bernal, J. y Leo, E.. (2017). “Factores críticos para el desarrollo exitoso de los centros odontologicos”. Doctor en Financiación e Investigación Comercial (UAM-España)- Magister en Dirección y Gestión de Empresas (UTA-Chile), Revista 3 Ciencias Tacna – Perú.** Los gustos y preferencias de los pacientes a cambiado a través del tiempo, es por ello, que los centros odontológicos se tienen que modernizar

para poder captar más clientes. Analizar y conocer cuáles son los factores internos y externos en una empresa, permite reforzar aquellas actividades para alcanzar un negocio exitoso. Es importante determinar cuáles son los factores internos y externos que repercuten para el desarrollo de la organización. El objetivo es determinar los factores críticos de éxito de los centros odontológicos y cuales pueden considerarse como una ventaja competitiva sostenible para ellos. El método utilizado es adecuado porque permite separa los factores en internos y externos, se realizó una encuesta de 52 preguntas a los dueños y/o administradores de los centros odontológicos se tomó la encuesta a 74 centros en Tacna. Se concluye en la presente investigación que en el caso de los centros odontológicos de la ciudad de Tacna (Perú), consideran como los factores de éxito más relevantes: la dirección de empresa, los recursos financieros, el control interno y los factores sociales. El presente estudio nos permite conocer cuáles son los factores que determinan el éxito de los centros odontológicos en la ciudad de Tacna, con la finalidad que puedan enfocarse en mejorar cada uno de esos factores trabajando en sus estrategias para mantenerse en el mercado

### **1.3 Bases teóricas**

#### **1.3.1 Demanda de servicios médicos Odontológicos**

##### **1.3.1.1 Concepto**

La demanda de servicios médicos se da en función a la toma de decisiones de las personas sobre la atención Odontológicos, porque son los turistas o los Tacneños que deciden cuando visitar una clínica o centro odontológico, ya sea porque se sienten mal, por estética o por un chequeo familiar. La toma de decisiones se base en publicidad, consejos de amigos, familiares u otros. **(Organización mundial de salud, 2015)**

### **1.3.1.2 Antecedentes históricos**

La frontera chileno-peruana ha sido motivo de numerosos litigios desde la segunda mitad del siglo XX a la fecha (González, 2004; González, 2007; González, 2011), por tanto, es posible afirmar que se trata de una frontera demandada, especialmente por parte del Gobierno peruano (Rodríguez Elizondo, 2014). Sin embargo, los habitantes de las ciudades fronterizas han desplegado una serie de prácticas transfronterizas cotidianas con fines laborales, comerciales, de compras, ocio y salud (Tapia Ladino, Liberona Concha & Contreras Gatica, 2017).

### **1.3.1.3 Factores de influencia de la demanda**

Según el Director del hospital de la Solidaridad ubicado en la ciudad de Tacna unos de los factores de influencia de la demanda son:

- ❖ La demanda insatisfecha en el país de Chile
- ❖ El acceso a los especialistas
- ❖ Economía y rapidez en el servicio.

### **1.3.1.4 Tipos de servicios médicos**

Según el Ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur) los servicios médicos más demandados por los turistas chilenos son los siguientes:

- ❖ Odontología
- ❖ Oftalmología
- ❖ Dermatología
- ❖ Medicina General
- ❖ Urología
- ❖ Traumatología
- ❖ Cirugía estética
- ❖ Reumatología

### **1.3.2 Oferta**

#### **1.3.2.1 Conceptos**

La imagen de Tacna en la actualidad está asociada a una ciudad comercial con gran oferta médica y buena comida, son estos los factores que influyen para que los turistas chilenos ingresan a la ciudad de Tacna.

La ciudad de Tacna cuenta con una oferta médica especializada en odontólogos y oftalmólogos, aunque en los últimos años cuenta con una gama de especialidades que se ven en el hospital de la solidaridad y clínicas de la ciudad de Tacna.

#### **1.3.2.2 Antecedentes históricos**

En una encuesta a los médicos en la especializada de cirujano dentista del Hospital de la solidaridad de Tacna sostiene que los flujos de médicos hacia Tacna comenzaron en los años 1970 todos ellos se concentraron en algunos edificios de la avenida Bolognesi conocida como la calle de la salud.

#### **1.3.2.3 Infraestructura medica**

Según el Ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur) los lugares donde se brindan los servicios médicos son;

- ❖ Clínicas / Centros médicos
- ❖ Hospital de la solidaridad
- ❖ Consultorio particular

### **1.3.3 Servicios Asociados**

#### **1.3.3.1 Turismo**

El turismo en la ciudad de Tacna está en constante crecimiento, cuenta con un importante número de atractivos turísticos, vinculados a la naturaleza, cultura, deportes de aventura. Entre los atractivos turísticos destacan las pinturas rupestres de Toquepala, el Complejo arqueológico de Miculla y el Complejo del Alto de la Alianza.



También las fuentes termales de Chillicopa y Calientes, así como las diversas playas que además cuentan en algunos casos con dunas, propicias para la práctica de deportes de aventura. **(Banco Central de Reserva del Perú, 2013)**

### **1.3.3.2 Alojamiento**

Según el ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur) en su investigación Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tacna 2018

El 79.6% de los visitantes que ingresan a la ciudad de Tacna se hospedan en algún hotel, hostel o cualquier otro lugar de alojamiento pagado. Este alojamiento es calificado por los turistas nacionales con 81.6 puntos y los turistas extranjeros 83.8 puntos, la evaluación respecto al alojamiento engloba;

- ❖ El precio pagado en relación al servicio
- ❖ La atención y servicio del personal
- ❖ La seguridad, limpieza e higiene general
- ❖ La comodidad en la habitación,
- ❖ El servicio de internet / wifi.

Lo que podemos afirmar es que el alojamiento cuenta con alta satisfacción por parte de los turistas.

### **1.3.3.3 Restaurante**

Según el ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur) en su investigación Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tacna 2018

El 92.4% de los visitantes que ingresan a la ciudad de Tacna consumen en los restaurantes de la ciudad. El servicio es calificado por los turistas nacionales con 81.1 puntos y los turistas extranjeros 88.2 puntos la evaluación consta de los siguientes puntos;

- ❖ El sabor de la comida
- ❖ El precio pagado en relación al servicio
- ❖ La atención y servicio personal
- ❖ La limpieza higiene en general
- ❖ La Infraestructura (Prestación del local, instalaciones)
- ❖ La rapidez en la atención.

- ❖ El estado de los servicios higiénicos.

Lo que podemos afirmar es que el servicio de los restaurantes cuenta con alta satisfacción por parte de los turistas nacionales y extranjeros.

#### **1.3.3.4 Transporte Interprovincial para llegar a Tacna**

El 32% de los turistas que ingresa a Tacna vía terrestre califican el servicio los turistas nacionales con 78.2 puntos y los turistas extranjeros con 76.9 puntos, la evaluación engloba los siguientes puntos;

- ❖ Precios/ tarifas
- ❖ Forma de manejo del conductor
- ❖ Seguridad durante el viaje
- ❖ Atención y servicio del personal
- ❖ Puntualidad (cumplimiento de horarios)
- ❖ Estado del vehículo
- ❖ Limpieza al interior del vehículo
- ❖ Comodidad al interior del vehículo.

### **1.4 Definición de Términos**

**Exportación de servicios:** Según la organización mundial de comercio (OMC) la exportación de servicios está considerada dentro de la segunda modalidad de servicios, que es consumo en el extranjero, donde el consumidor del servicio se desplaza y lo adquiere en el territorio nacional.

**Odontología:** También denominada estomatología, es una especialidad de la Medicina que se ocupa de la prevención, el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que afectan a cualquier parte de la estructura mandibular: Dientes. Encías.

**Migrante:** Según la organización internacional para las migraciones (OIM) Es aquella persona que se traslada fuera de su lugar de residencia de manera temporal.

**Turista:** Según la organización mundial de turismo (OMT) Es un visitante que pernocta un lugar con el fin de pasear, conocer o descansar.

**Zona Franca:** Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) se define como un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, gozando de un régimen especial en materia tributaria

**Frontera:** Es una línea convencional que marca el confín de un estado, los diferentes países acuerdan hasta donde llegan sus respectivos límites.

## **CAPITULO II RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

## **CAPITULO II RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

### **2.1 Resultados**

Como medio de recolección de datos se aplicaron entrevistas los mismos que han aportado con su conocimiento y experiencia a fundamentar los temas de trabajo de investigación en primer lugar realizamos la entrevista al Econ. Dany Manuel Hoyos Pascual<sup>1</sup> el mismo que plantea el siguiente enfoque sobre los problemas de investigación.

En relación al primer tema de investigación, el entrevistado manifiesta que la evolución de la demanda de servicios profesionales; De forma muy particular Tacna siempre ha captado la atención de miles de visitantes del hermano país del sur que cada fin de semana prácticamente invadían la “Ciudad Heroica” en demanda de diversos servicios de salud, en especial dentales y oculares, sumado a ello la compra de medicamentos que tienen precios prohibitivos en Chile. Con lo cual se ha evidenciado que existe un incremento de dichos servicios profesionales.

En relación al segundo tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre el Análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados en el fenómeno; Si queremos realizar un análisis comparativo, el denominado hospital de la solidaridad en Tacna en la práctica es tomado por cientos de chilenos y chilenas que demandan servicios de salud, que resultan muy caros en el país vecino. Ello tenemos que sumarle que actualmente existen sociales que el libre mercado no resuelve, pues la salud en el neoliberalismo es considerada una mercancía, donde el paciente se transforma en cliente y usuario, y donde el objetivo de las clínicas y hospitales privados es la

---

<sup>1</sup> Dany Manuel Hoyos Pascual, economista, Project Management – PMP y docente universitario.

rentabilidad, pero no el bienestar humano. Donde una enfermedad terminal descapitaliza a una familia. Con lo cual muchas familias han optado por cruzar la frontera y adquirir los servicios.

En relación al tercer tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre los Factores de la demanda de los servicios médicos; En el Perú asumimos una serie de distorsiones y la esencia de una política económica liberal en crisis que demanda una mayor presencia del estado peruano en la salud, educación y seguridad ciudadana, con una mayor participación en la riqueza creada. Sin embargo, en nuestro país a diferencia de Chile la informalidad en el mundo de trabajo, donde 70 de cada 100 trabajadores, se las tiene que buscar para poder sobrevivir y resolver los problemas económicos, resulta una diferencia esencial que no permite una protesta global frente a un modelo, que en el país vecino ha demostrado una dramática precariedad pues ha profundizado la desigualdad económica y social, con lo cual lo ha llevado a una actual crisis en Chile.

En relación al cuarto tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre la Infraestructura y tecnología de los servicios médicos; A mediados de setiembre el hospital Daniel Alcides Carrión cuenta con moderna sala de hospitalización y ecógrafos de última tecnología, con lo cual se invirtió más de 721,000 soles en la nueva infraestructura y equipamiento, lo que permite mejorar la atención de salud a los asegurados tacneños, con ello demuestra una significativa inversión a los servicios de salud pública.

En relación al Quinto tema de investigación, el entrevistado manifiesta Cuáles son los servicios médicos más demandados y cuáles son sus factores; Las atenciones

odontológicas, también especialidades como nefrología y también ha incrementado los servicios de los médicos oncólogos, los cuales han sido abarcados por el sector privado. Definitivamente el principal factor es el precio de costo de atención a ello sumemos otros factores como calidad, infraestructura, etc.

En relación al Sexto tema de investigación, el entrevistado manifiesta que las Estrategias comerciales asociadas a los servicios médicos y efectos; Las principales estrategias comerciales son campañas en la zona franca donde existen medios de comunicación que promocionan clínicas de atención médica y/o odontológica incluso en las que realizan los servicios médicos son las atenciones programadas e incluso las atenciones ambulatorias de acuerdo con las necesidades del cliente.

En relación al Séptimo tema de investigación, el entrevistado manifiesta que Ventajas y desventajas de la exportación de los servicios médicos; Algunos servicios han sido comercializados a través de las fronteras desde el principio de la historia, con lo cual ha comenzado a hacerse cada vez más común la prestación de otros servicios a través de las fronteras, primero mediante desplazamientos temporarios de personal, impulsada en gran medida por la transnacionalización empresarial, que facilita la difusión de lenguajes, estándares y prácticas de gestión comunes este podría ser una ventaja por la tecnificación del servicio siempre y cuando se retorne al país, pero la principal desventaja es la escasez de servicios profesionales y claro ejemplo es la falta de médicos en el sector público en los principales de Tacna.

El segundo entrevistado es el Abogado Víctor Manuel, Cárdenas Núñez.<sup>2</sup> el mismo que plantea el siguiente enfoque sobre los problemas de investigación

En relación al Primer tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre la evolución de la demanda de servicios profesionales; En mi opinión durante los últimos años la demanda de los servicios profesionales por parte de los chilenos ha sido demandados principalmente en los sectores de turismo y luego los servicios médicos puesto que los costos de salud en Chile son elevados

En relación al Segundo tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre el Análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados en el fenómeno; Si deseamos analizar los costos comparativos en Chile el costo de la consulta oscila en 39 000 pesos chilenos al tipo de cambio son 53.48 dólares en cambio el costo de la consulta en Tacna oscila entre 20 a 30 soles al tipo de cambio son 9 dólares, con lo cual definitivamente la diferencia es muy significativa.

En relación al Tercer tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre los Factores de la demanda de los servicios médicos; El principal factor de la demanda de los servicios médicos es el precio por los bajos costos, la accesibilidad a ellos también es otro factor para tomar en cuenta de Arica a Tacna el traslado es entre 40 a 60 minutos.

En relación al Cuarto tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre la Infraestructura y tecnología de los servicios médicos; En los últimos 10 años se han construido alrededor de 5 clínicas siendo un claro ejemplo la clínica la Luz que cuenta

---

<sup>2</sup> Víctor Manuel, Cárdenas Núñez, Abogado, empresario especialista en proyectos empresariales, exportador de orégano en Tacna.



con una amplia variedad de especialidades médicas y un staff destacado de profesionales de la salud siendo una de las clínicas en mejor infraestructura y salud.

En relación al Quinto tema de investigación, el entrevistado manifiesta Cuáles son los servicios médicos más demandados y cuáles son sus factores; Las atenciones geriátricas y odontológicas son los servicios médicos más demandadas el principal factor es el precio y en clínicas la infraestructura como tal es otro factor para tomar en cuenta.

En relación al Sexto tema de investigación, el entrevistado manifiesta que Estrategias comerciales asociadas a los servicios médicos y efectos; Las principales estrategias comerciales que realizan los servicios médicos son las atenciones programadas e incluso las atenciones ambulatorias de adecuan de acuerdo con las necesidades del cliente. El principal efecto que se ha evidenciado es el incremento de los servicios profesionales sin embargo muchos profesionales han optado por migrar hacia Chile por mejores condiciones de vida.

En relación al Séptimo tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre las Ventajas y desventajas de la exportación de los servicios médicos; Las principales ventajas de las exportaciones son las remesas que envían los profesionales médicos hacia los familiares, sin embargo, la principal desventaja es que existe gran carencia de atención de los servicios médico en el sector público que es justamente donde más se adolece este problema.

El Tercer entrevistado fue el Mag. Javier Gustavo Oyarse Cruz<sup>3</sup> respecto a la entrevista manifestó lo siguiente.

En relación al primer tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre la Evolución de la demanda de servicios profesionales; Considero que los servicio médico en el comercio internacional tiene una gran acogida, debido que, nosotros estamos despegando en lo que es exportación de servicios, el Perú ha cerrado el año anterior superando la barrera de los 8 mil millones de dólares en exportación de servicios dentro de ese rubro se destaca fundamentalmente los servicios de consultoría y los servicios de salud que nosotros lo venimos aplicando sobre todo en las fronteras básicamente en la frontera sur del Perú, ya que, durante bastante tiempo yo diría en los últimos 7 años muchos migrantes chilenos ingresan a Tacna para atenderse con los servicios médicos que nosotros ofrecemos que son de primera calidad y de muy buen precio. Entonces eso trae como consecuencia que el comercio de servicios a nivel internacional por el lado peruano este en constante crecimiento.

En relación al segundo tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre el Análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados en el fenómeno. La comparación de precio es bastante notoria dado que Chile tiene un sistema político y económico neoliberal en el que los costos por el servicio médico básico, como por ejemplo Odontología se incrementa sustantivamente dado que, el que se va atender ante un odontólogo tiene que cumplir una serie de compromisos previos como, por ejemplo; solicitar las autorizaciones de las autoridades sanitarias de salud de la región donde se van atender pagar una tasa especial al colegio odontológico de Chile, pagar

---

<sup>3</sup> Javier Gustavo Oyarse Cruz Magister en derecho docente de en las escuelas de post. Grado UNMSM, USMP, UPC, PUCP.

a la municipalidad y la clínica no lo atiende de inmediato primero tiene que pagar por su historial médico, sujeto al pago previo de una tasa luego de haber pasado por todos esos pasado previos recién puede ir donde el especialista para que le dé un diagnóstico. Y determine qué tipo de tratamiento o curación le harán. Después recién empieza el presupuesto general por la atención que necesiten. Curación endodoncia. Esos sistemas de pagos administrativos encarecen el servicio. Es por ello, que ingresan al Perú porque en nuestro país el trato es más directo, van donde el especialista de su libre elección y el profesional hace en un mismo día hace la evaluación, el diagnóstico, el presupuesto e inician con el tratamiento.

En relación al tercer tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre los Factores de la demanda de los servicios médicos; el principal factor de la demanda de los servicios médicos es que nosotros estamos entrando a una etapa distinta en el pasado uno iba al médico cuando recién tenía una dolencia hoy existe mucho la cultura de prevención, es más, incluso a través de la liga peruana de lucha contra el cáncer se inició una campaña en el mes de octubre de prevención del cáncer de mama por ejemplo y las damas a diferencia de los varones tiene muy claro el concepto de que prevenir es mejor en el campo de la salud y ya se está convirtiendo en una sana y muy buena costumbre entrar a los servicios preventivos y eso en el fondo es una nueva cultura que debemos ir promoviendo en las nuevas generaciones.

En relación al cuarto tema de investigación, el entrevistado manifiesta sobre la Infraestructura y tecnología de los servicios médicos; En mi opinión por lo que yo veo porque visito constantemente Tacna porque soy docente en 2 universidades, lo que veo es que se han invertido en clínicas privadas para atender principalmente a los migrantes que viene del país vecino de Chile, pero también para los propios Tacneños

es decir hay una suerte de crecimiento favorable y modernización de los servicios médicos a través de equipos de alta tecnología, y de ambientes debidamente acondicionados y con infraestructura suficiente para poder por ejemplo realizar operaciones de alta complejidad, ya Tacna empezó a resaltar en este tipo de servicios.

En relación al quinto tema de investigación, el entrevistado manifiesta Cuáles son los servicios médicos más demandados y cuáles son sus factores; El servicio más demandando es Odontología, Oftalmología, Cirugía estética y lo otro que también está creciendo es el tema de nutrición existe la cultura de bajar de peso con el menor esfuerzo y eso ha logrado el repunte de los servicios de nutricionistas que ofrecen en Tacna milagro de reducir peso ya sea a través de la ayuda de la medicina o de un régimen bien estricto. Los factores ya los mencioné son costos y una nueva cultura de prevención.

En relación al sexto tema de investigación, el entrevistado manifiesta Estrategias comerciales asociadas a los servicios médicos y efectos. La primera estrategia y la más importantes de todas es la infraestructura que ellos tienen para ofrecer a los pacientes uno visita las modernas clínicas que están ubicadas en sitios estratégicos por lo general no se encuentran en el centro de la ciudad, estas clínicas están construidas en las autopistas camino al aeropuerto. La otra estratégica que ellos manejan que me parece fabuloso es que los pacientes pueden hacer las reservas online. Desde Chile ellos pueden entrar a la página Web de la clínica hacen la cita, ellos mismo llenan su historia clínica y se programa la atención de modo que cuando llegan a Tacana ya tiene el cupo y el profesional que los va atender. Los efectos es que cada día los migrantes prefieran más los servicios que se brindan en Tacna.

En relación al séptimo tema de investigación, el entrevistado manifiesta Ventajas y desventajas de la exportación de los servicios médicos. La principal ventaja de la exportación de servicios médicos es que nuestro país tiene la oportunidad de incursionar en el comercio internacional a través de los diferentes canales que existen hoy porque nosotros nos hemos enfocado en la exportación de bienes estamos descuidando que el mundo se está moviendo a partir de la exportación de servicios. Podemos decir que una desventaja en la exportación de los servicios médicos en Tacna por ejemplo es que para los ciudadanos es más costoso.

## 2.2 Análisis de Resultados

De los resultados obtenidos en la recogida de información a través de las entrevistas se desprende el siguiente análisis e interpretación.

En relación al primer tema de investigación, evolución de la demanda de servicios profesionales, el Econ. Hoyos refiere que en estos últimos años la demanda de los servicios de salud en las especialidades de odontológicas y oftalmológicas se ha incrementado significativamente por parte de los ciudadanos chilenos. Por otro lado, el Dr. Cárdenas que fue nuestro segundo entrevistado, sobre el mismo punto agrega, que este fenómeno se inicia con visitas turísticas frecuentes y que progresivamente se convirtieron en demanda de servicios de salud. Así mismo, el Mag. Oyarse que fue nuestro tercer entrevistado sobre el mismo punto sostiene que el servicio médico en el comercio internacional tiene gran aceptación, que ello se está reflejando en los últimos 7 años por las visitas que hacen los turistas en particular chilenos están ingresando a Tacna para atenderse. Lo cual indica que el comercio de servicios a nivel internacional por el lado del Perú está en constante crecimiento. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado por Concha & Contreras (2017) denominado “Movilidad por salud entre Arica y Tacna”, concluye que la principales causas de esta demanda de salud obedece a razones de costo de servicio entendiendo que en la ciudad de Tacna estos estan muy por debajo de los mismo que tiene en Chile, y Porque existe un mejor acceso a la atención por parte de los especialistas médicos.

En relación al segundo tema de investigación, análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados en el fenómeno, el Econ. Hoyos indica que los migrantes chilenos optan por el servicio médico peruano porque es más económico que el de su país de origen. Por su parte El Dr. Cárdenas afirma que en los costos

existen una gran diferencia que una atención en el país vecino de Chile puede costar 53.48 dólares mientras que en la ciudad de Tacna llegaría a los 9 dólares. El Mag. Oyarse sostiene que el sistema político y económico neoliberal que maneja Chile donde para obtener una atención médica tienen que realizar diversos pagos administrativos hacen que los servicios médicos sean más costosos. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado por Concha & Contreras (2017) denominado “Movilidad por salud entre Arica y Tacna”, concluye que los costos es uno de los motivos que valoran los chilenos para optar ingresar a Tacna. Adicionalmente citamos nuevamente el trabajo realizado por Concha & Contreras (2017) denominado “Movilidad por salud entre Arica y Tacna”, concluye que la principales causas de esta demanda de salud obedece a razones de costo de servicio entendiendo que en la ciudad de Tacna estos están muy por debajo de los mismo que tiene en Chile, y Porque existe un mejor acceso a la atención por parte de los especialistas médicos.

En relación al tercer tema de Investigación, factores de la demanda de los servicios médicos el Econ. Hoyos un factor es la actual crisis por la que se encuentra pasando país de Chile lo cual genera que contemos con más visitantes en los últimos tiempos. El Dr. Cárdenas refiere que los factores son precios bajos, accesibilidad a los médicos y la distancia que existe entre Tacna y Arica que es 1 hora aproximadamente. El Mag. Oyarse respecto al mismo tema agrega que otro factor es que se está propagando la cultura de prevención, donde se está dejando de lado ir al médico por una dolencia. Y se está prevaleciendo en el tema de salud prevenir y que esa buena costumbre se tiene que promover a futuras generaciones. Adicionalmente citamos el trabajo realizado por Concha & Contreras (2017) denominado “Movilidad por salud entre Arica y Tacna”, concluye que la principales causas de esta demanda de salud obedece a razones de costo de servicio entendiendo que en la ciudad de Tacna estos están muy por debajo

de los mismo que tiene en Chile, y Porque existe un mejor acceso a la atención por parte de los especialistas médicos.

En relación al Cuarto tema de investigación, Infraestructura y tecnología de los servicios médicos, el Econ. Hoyos indica que se han invertido más de 721,000 soles para mejorar la infraestructura y tecnología, buscando mejorar la atención medica mediante la inversión en los servicios de salud. El Dr. Cárdenas respecto al mismo tema agrega que en los últimos años se construyeron 5 clínicas, y que la clínica la Luz es un claro ejemplo de buena infraestructura y tecnología. El Mag. Oyarse respecto al mismo tema agrega que existe gran inversión en clínicas privadas para atender a los migrantes chilenos como para lo tacneños, que existe un crecimiento de modernización de los servicios médicos, mediante los equipos tecnológicos y ambientes e infraestructura adecuada. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado Gutiérrez, R. & López, B. (2004). La odontología en los procesos de globalización. Revista de la Asociación Dental Mexicana, donde se indica que debido a la globalización existe mucha inversión en infraestructura y equipos médicos.

En relación al quinto tema de investigación, cuáles son los servicios médicos más demandados y cuáles son sus factores, el Econ. Hoyos indica que los servicios médicos más demandados son los odontológicos y que también ve en crecimiento el tema de los servicios oncológicos, que los factores son los costos y servicio de calidad. Respecto al mismo tema el Dr. Cárdenas también comenta que los servicios odontológicos son los más demandados y que los factores son el precio y la infraestructura de las clínicas. Respecto al mismo tema el Mag. Oyarse manifiesta que dentro de los servicios médicos más demandados también se encuentran los servicios oftalmológicos, la cirugía estética y nutrición y que otro factor es la cultura de



prevención. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado por Peña (2013) denominado “Exportación de servicios odontológicos en lima”, concluye que el país cuenta con médicos calificados los cuales brindan servicios de calidad a bajo precio siendo una ventaja competitiva que manejan los médicos en Tacna.

En relación al Sexto tema de investigación, Estrategias comerciales asociadas a los servicios médicos y efectos, el Econ. Hoyos indica que una estrategia comercial es la campaña publicitaria que se realizan en la Zonafranca. Respecto al mismo tema el Dr. Cárdenas indica que una estrategia comercial son las atenciones programadas y también las atenciones ambulatorias que están adecuadas a cada paciente que lo necesite, el efecto es que el servicio médico está en constante aumento y que algunos médicos están optando por ingresar al mercado chileno. Respecto al mismo tema el Mag. Oyarse indica que una de las principales estrategias es la ubicación de las clínicas, ya que, se encuentran ubicadas cerca a los aeropuertos, otra estrategia es que el paciente puede reservar su cita Online donde llega todos los requisitos previos para poder acceder a una cita médica. Efecto que los servicios médicos que se brindan en Tacana cada día son más aceptados por los migrantes chilenos. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado Elizondo, J., Quiroga Garcia, M., & Palomares Gorham y Martinez, G. (2011). La satisfaccion del Paciente con la atencion tecnica del servicio odontologico, donde es una estratetiga competitiva contar con medicos calificados que se preparen para atender a los pacientes buscando la satisfaccion con estrategia para que regresen a sus clinicas.

En relación al Séptimo tema de investigación, Ventajas y desventajas de la exportación de los servicios médicos. El Econ. Hoyos refiere que una ventaja de la exportación de

servicios es el aumento de trabajo para los médicos y una desventaja puede ser que los médicos están enfocados a la atención turística dejando de lado a los pacientes de Tacna. Respecto al mismo tema el Dr. Cárdenas la principal ventaja es el ingreso de divisas a la ciudad de Tacna mejorando la situación económica de los médicos y sus familiares una carencia es que existen menos médicos en el sector público. Respecto al mismo tema el Mag. Oyarse indica que la principal ventaja es que nuestro país ya no solo se está enfocando en las exportaciones de bienes lo cual nos permite incursionar en el comercio internacional por ambos canales. La desventaja es que la percepción de los ciudadanos con respecto al precio de los servicios médicos es más costosa y se le da prioridad al migrante chileno que al tacneño. Adicionalmente podemos citar el trabajo realizado Gutiérrez, R. & López, B. (2004). La odontología en los procesos de globalización. Revista de la Asociación Dental Mexicana, donde se indica que debido a la globalización existe mucha inversión en infraestructura y equipos médicos tecnológicos que genera una ventaja competitiva para los médicos, pero también trae precios elevados con la finalidad de recuperar esa inversión y es donde muchas personas no pueden acceder a la atención medica

## **CAPITULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPITULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **3.1 Conclusiones:**

1.- La demanda de la exportación de servicios médicos odontológico se genera por una demanda insatisfecha en el país vecino, por un acceso rápido a la atención, por un servicio de calidad y que los servicios médicos más demandados son los odontológicos, oftalmológicos, cirugía estética y que hoy se están implementando la exportación de servicios médicos veterinarios.

2.- El análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados, es notoria y la diferencia se da por los trámites administrativos que se realizan en el país vencido lo que generan que los costos sean más elevados.

3.- Los factores de la demanda son la atención personalizada, servicios de calidad, bajo costo y que se está implementando la cultura de la prevención.

4.- Que la principal ventaja de la exportación de servicios médicos es una mejora económica para la ciudad de Tacna y en consecuencia para el país y una desventaja es que los tacneños sienten que existe un trato discriminatorio ya que, les dan prioridad a los migrantes, y los precios son costosos para los tacneños.

### **3.2 Recomendaciones:**

1.- Que el gobierno genere más apoyo a través de las instituciones públicas para fomentar y dar a conocer los demás servicios que se den en la ciudad de Tacna, con la finalidad de aumentar el empleo.

2.- Que se generen más alianzas estratégicas entre clínicas, hospitales, hoteles, restaurantes, con la finalidad de tener precios más competitivos en el mercado.

3.- Que los médicos y empresarios se sigan capacitando donde puedan identificar las necesidades de cada paciente y/o turista con la finalidad de brindar servicios con valor agregado mejorando la oferta exportable en la ciudad de Tacna.

4.- Que las clínicas den un trato igualitario a todos sus clientes, que el mercado nacional también es importante para que la percepción de los tacneños mejore con respecto a los servicios médicos que se dan en la ciudad.

## BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, J. y. (2017). *FACTORES CRITICOS PARA EL DESARROLLO EXITOSO DE LOS CENTROS ODONTOLOGICOS*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3ctic.2017.58.42-53>

Campos y Cobarrubias Guillermo, Lule Martinez Nallely (2012) *La observacion, un metodo para el estudio de la realidad*: <file:///C:/Users/Maria/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>

Concha, N., & Contreras, Y. (2017). *Movilidad por salud entre Arica y Tacna*. Obtenido de Movilidad por salud entre Arica y Tacna: <file:///C:/Users/Maria/Documents/UTP/X%20CICLO/FORMACION%20PARA%20LA%20INVESTIGACION/Fuentes/Movilidad%20por%20salud%20entre%20Arica%20y%20Tacna%202017.pdf>

Elizondo, J., Quiroga Garcia, M., & Palomares Gorham y Martinez, G. (2011). *La satisfaccion del Paciente con la atencion tecnica del servicio odontologico*. Obtenido de La satisfaccion del Paciente con la atencion tecnica del servicio odontologico.: <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/280>

Hernandez Carrera Rafael (2014) *La investigacion cualitativa a traves de entrevistas: su analisis mediante la teoria fundamentada*. <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/36261/La%20investigacion%20cualitativa%20a%20traves%20de%20entrevistas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, D. (14 de ABRIL de 2011). *DISFRUTA SALUD PERU*. Obtenido de PROMPERU: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/679039529rad2dcb1.pdf>

Peña, A. . (2013). *Exportador de los servicios odontológicos en Lima* . Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1618/1/sme\\_v4n1\\_art2.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1618/1/sme_v4n1_art2.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### FICHA DE TAREA INVESTIGACIÓN

**FACULTAD:** Administración y Negocios

**CARRERA:** Administración de Negocios Internacionales

**1. Título del trabajo de la tarea de investigación propuesta**

Título: Incidencia de la exportación de servicios médicos Odontológicos por la ciudad de Tacna en el incremento del empleo, el valor y la oferta exportable del Perú.

**2. Indique la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con esta Tarea de investigación:**

Participa y contribuye en la gestión de nuevos proyectos y programas de comercio exterior y negocios internacionales.

**3. Indique el número de alumnos posibles a participar en este trabajo.** (máximo 2) Número de Alumnos: 2

**4. Indique si el trabajo tiene perspectivas de continuidad después que el alumno obtenga el Grado Académico para la titulación por la modalidad de tesis o no.** Si

**5. Enuncie 4 o 5 palabras claves que le permitan al alumno realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc desde el comienzo del curso y obtener información de otras fuentes especializadas.**

- a. Servicios Médicos
- b. Oferta exportable
- c. Exportación de servicios
- d. Odontología

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
Servicios médicos			
Oferta exportable			
Exportación servicios			
Odontología			

**6. Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:**

(Indique sus datos personales)

- a. Nombre: Manuel Enrique Peña Pasco
- b. Código Docente: c11134
- c. Correo: c11134 Teléfono: 995167840

**7. Especifique si el Trabajo de investigación:**

(Marcar con un círculo la que corresponde, puede ser más de una)



- a. Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP,
- b. si está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización,
- c. si forma parte de un contrato de servicio a terceros,
- d. corresponde a otro tipo de necesidad o causa (Explicar cuál):

**8. Explique de forma clara y comprensible al alumno los objetivos o propósitos del trabajo de investigación.**

- a. Promover la exportación de servicios médicos por la frontera sur del Perú.
- b. Incrementarla oferta exportable del Perú por la ciudad de Tacna.
- c. Incrementar el turismo de salud para los ciudadanos y residentes de Chile, hacia el sur del Perú.

**9. Brinde al alumno una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar para que le permita al alumno iniciar organizadamente su trabajo.**

- a. Revisar las modalidades de exportación de servicios reconocidas por la OMC.
- b. Identificar los servicios médicos que se están desarrollando en la ciudad de Tacna para la exportación.
- c. Conocer la demanda que ofrece el mercado chileno para el turismo de salud en el Perú.

**10. Incorpore todas las observaciones y recomendaciones que considere de utilidad al alumno y a los profesores del curso para poder desarrollar con éxito todas las actividades.**

- Elaborar un plan de trabajo detallado con su respectivo cronograma.
- Realizar los contactos previos con ejecutivos y funcionarios del sector público y privado de la zona involucrada.

**11. Fecha y docente que propone la tarea de investigación**

Fecha de elaboración de ficha: 14 / 03 / 2019

Docente que propone la tarea de investigación:

Manuel Enrique Peña Pasco

**12. Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:**

(Sólo para ser llenada por la Dirección Académica)

Nombre:

\_\_\_\_\_

Código:

\_\_\_\_\_

Cargo:

\_\_\_\_\_

Fecha de aprobación de ficha \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Vo.Bo. FAyN

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

#### GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA INCIDENCIA EN LA EXPORTACION DE SERVICIOS MEDICOS ODONTOLOGICOS EN LA CIUDAD DE TACNA.

Autora: Salazar Mera, María Teresa

##### **Datos del entrevistado:**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

Experiencia Laboral: \_\_\_\_\_

##### Introducción de las preguntas:

Se ha observado desde hace algunos años que en la ciudad de Tacna se ha generado un flujo importante de visitantes extranjeros que llegan a la ciudad en busca de servicios médicos. Lo que interesa en la investigación es conocer cuáles son los factores que inciden en este fenómeno y cuáles son sus consecuencias, por lo cual, recurrimos a usted a fin que nos brinde su orientación relacionada con el problema de estudio. En virtud de lo cual le planteamos los siguientes temas

##### Preguntas:

1. Evolución de la demanda de servicios profesionales
2. Análisis comparativo de los costos médicos de los países involucrados en el fenómeno.
3. Factores de la demanda de los servicios médicos
4. Infraestructura y tecnología de los servicios médicos
5. Cuáles son los servicios médicos más demandados y cuáles son sus factores.
6. Estrategias comerciales asociadas a los servicios médicos y efectos.
7. Ventajas y desventajas de la exportación de los servicios médicos.

## ANEXO 3

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**  
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

### I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Savo Petrovich Cardenas
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodóloga y Doc. UTP.
- 1.3 Nombre del instrumento: Lista de cotejos descriptiva para evaluar la Incidencia en la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019
- 1.4 Autor del instrumento: Salazar Mera, María Teresa

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95 ✓	
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				85 ✓	
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90 ✓		
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95 ✓	
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95 ✓	
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				95 ✓	
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95 ✓	
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95 ✓	
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					97 ✓
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95 ✓	

### II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

### III OPINION DE APLICABILIDAD:

95

*Este cotejo a los indicadores de medición es apto para su uso evaluativo*

Lima, 08 de octubre del 2019

  
Savo Petrovich Cardenas  
Docente Universitario / Metodólogo  
DNI 06792313

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Silvia Farje Ponce
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodóloga y Doc. UTP.
- 1.3 Nombre del instrumento: Lista de cotejos descriptiva para evaluar la Incidencia en la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019
- 1.4 Autor del instrumento: Salazar Mera, María Teresa

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95%	
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90%		
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95%	
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95%	
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				95%	
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			90%		
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.	79%				
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.		85%			
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95%	

**II PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**III OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....

.....

Lima, 08 de octubre del 2019

  
 Silvia Farje Ponce  
 Docente Universitario / Metodólogo  
 DNI

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

## FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Arturo Pazos Falcon
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodóloga y Doc. UTP.
- 1.3 Nombre del instrumento: Lista de cotejos descriptiva para evaluar la Incidencia en la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019
- 1.4 Autor del instrumento: Salazar Mera, María Teresa

Nº	INDICADOR	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					100
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					100
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.					100
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					100
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					100
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					100
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					100
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					100
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					100
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					100

#### II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

#### III OPINION DE APLICABILIDAD:

Lista para su aplicación

Lima, 08 de octubre del 2019

Arturo Pazos Falcon  
Docente Universitario / Metodólogo  
DNI 10264828